



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DE PANAMÁ

Dirección de Auditoría Interna y Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores



UTP se une al Servicio
del Centro de Atención Ciudadana



Informe del Buzón Electrónico y Plataforma Unificada de Trámite.

buzondesugerencias@utp.ac.pa) y (<https://buzon.utp.ac.pa>)

Octubre 2025

No. CVLS-02-2025

Preparado por: Licda. Guadalupe Zurita G.

Ley No.6 de 22 de enero de 2002

“Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones”. Esta Ley promueve la participación ciudadana para fortalecer la Transparencia en la Gestión Pública.



Universidad Tecnológica de Panamá utiliza esta herramienta, con el fin de cumplir con la ley de “Transparencia”, elaborando este Informe, mediante el cual reflejamos el ejercicio.

Índice General

	Páginas
1. Introducción	1
2. Estadística del Buzón Electrónico	2
3. Gráfica de los Registros de entradas según Sexo en el Buzón Electrónico.	3
4. Gráfica de los correos electrónicos y la plataforma unificada de trámite recibidos por las unidades.	3
5. Gráfica de velocidad de respuesta en días de las unidades que atendieron correos del buzón electrónico.	4
6. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas e Invitaciones en el Buzón Electrónico.	5
7. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.	9
8. Gráfica de estadística de los resultados del correo electrónico.	10
9. Gráfica de Estadística de la plataforma unificada de trámite	11
10. Gráfica de velocidad de respuesta en días de las unidades que atendieron la Plataforma Unificada de Trámite.	12
11. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias en la plataforma unificada de trámite.	12
12. Gráfica de Estadística de los resultados de la plataforma Unificada de trámite.	16
13. Conclusión	17

Introducción

En cumplimiento de la normativa establecida en la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, sobre “La Ley de Transparencia y Acceso a la Información”, el Departamento de Ética, Transparencia y Valores, de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia de la Universidad Tecnológica de Panamá, presenta como una herramienta de transparencia el informe sobre el Buzón Electrónico y la Plataforma Unificada de Trámite, correspondiente al mes de agosto de 2025.

Es importante señalar, que la Universidad Tecnológica de Panamá ha implementado el uso del Buzón electrónico y la plataforma unificada de trámite, ambos de forma digital, como un instrumento de transparencia, puesto a disposición de los usuarios de esta casa de estudios con la finalidad de evaluar la calidad y mejoras de los procesos y los servicios ofrecidos por esta institución educativa, de tal manera que pueden expresar su opinión de conformidad o insatisfacción de los servicios brindados en el ámbito administrativo, académico, docente, y de investigación.

El informe detalla las consultas, solicitudes, quejas, invitaciones y sugerencias.

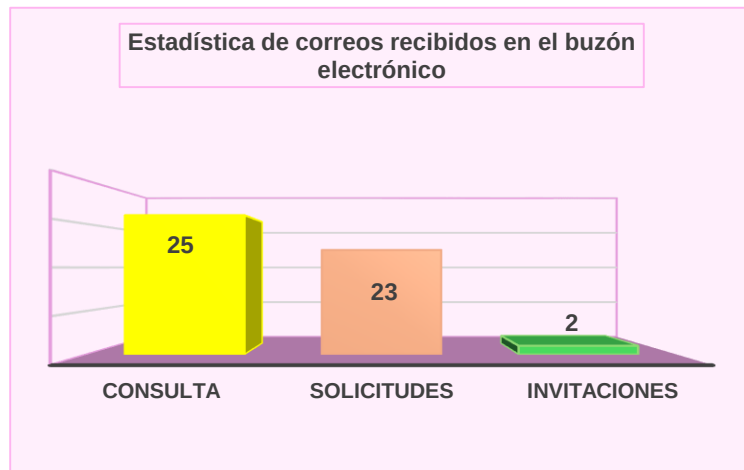
Para hacer uso de este instrumento, se debe ingresar a la dirección del correo electrónico que es la siguiente: buzondesugerencias@utp.ac.pa y a la de la plataforma unificada de trámite, entrando a la dirección: <https://buzon.utp.ac.pa/>

2. Estadística del Buzón Electrónico

En este mes se han recibido **50** incidencias de entradas en el buzón electrónico a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera: **Consultas, Solicitudes e Invitaciones.**

El total de correos del Buzón Electrónico es de **50 correos recibidos**, el cual listamos a continuación:

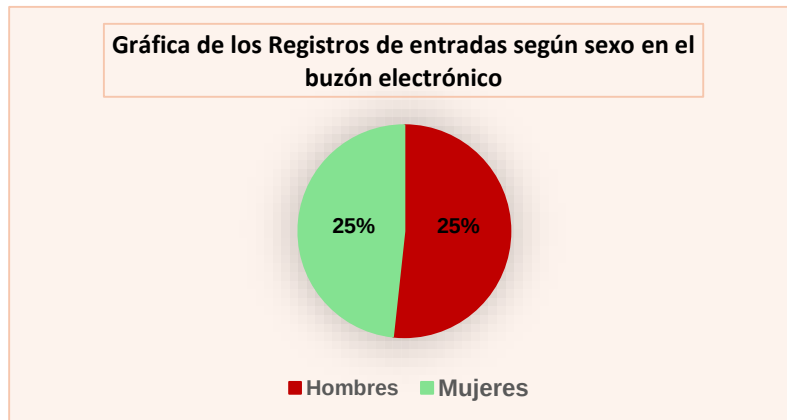
Consulta	25
Solicitudes	23
Invitaciones	2



Gráfica No. 1

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

3. Gráfica de los Registros de Entradas Según Sexo en el Buzón Electrónico

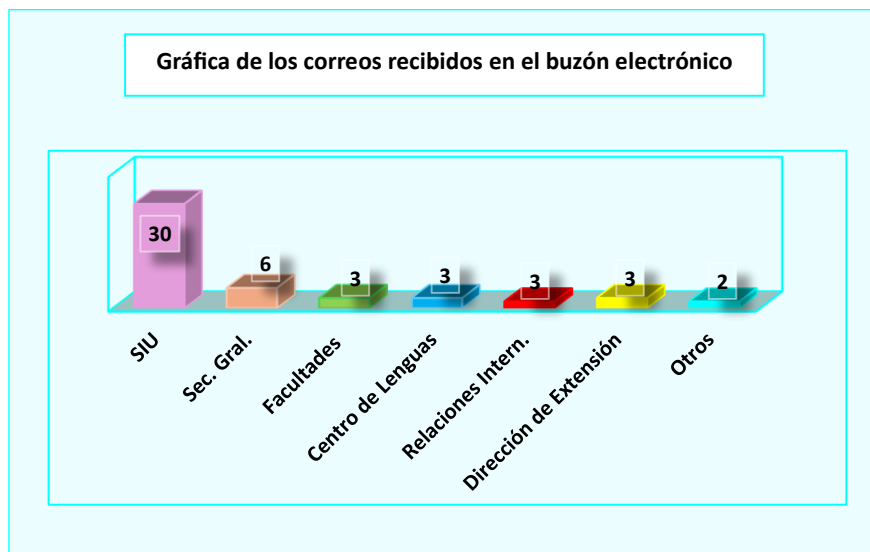


Gráfica No. 2

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

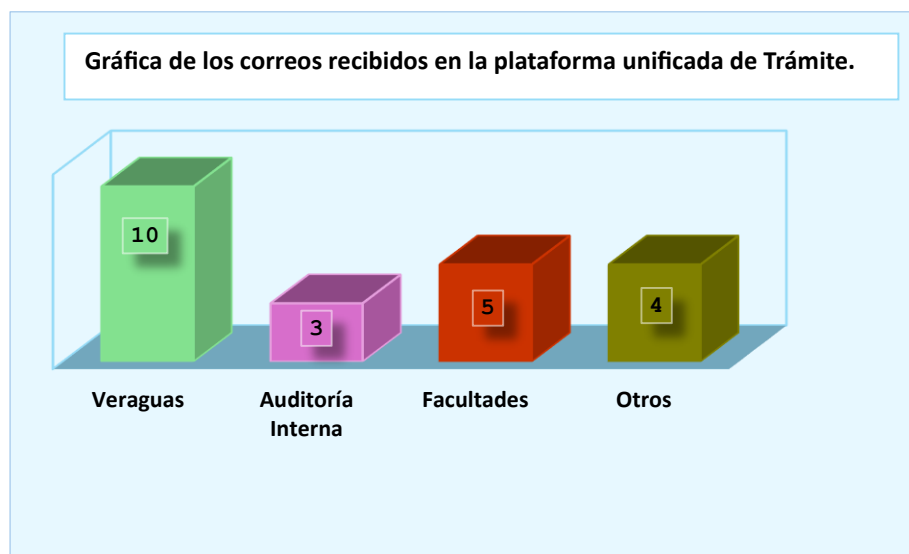
4. Gráfica de los correos recibidos en el buzón electrónico y la plataforma unificada de trámites por las Unidades.

Estas gráficas muestran la totalidad de los correos recibidos por las diferentes unidades administrativas de la Universidad Tecnológica de Panamá.



Gráfica No 3

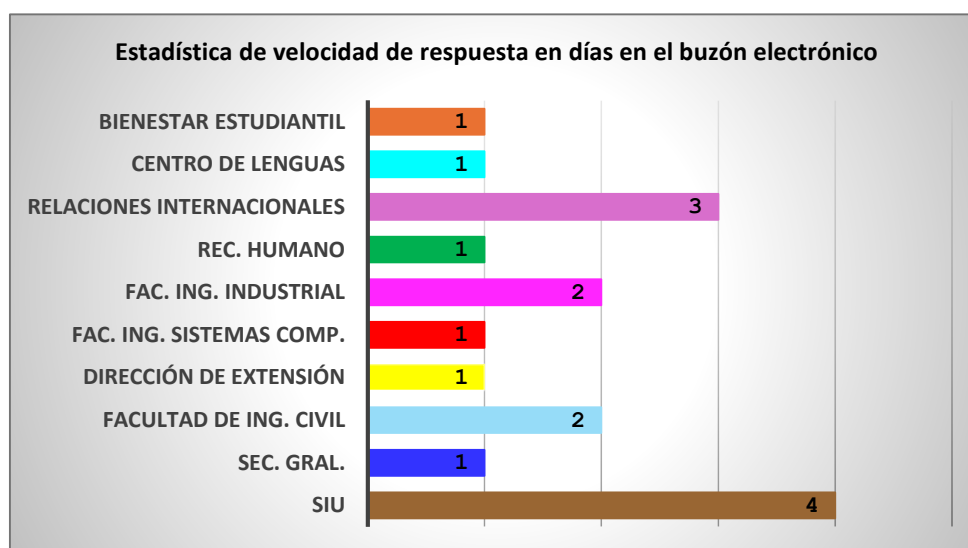
Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.



Gráfica No 3

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

5. Gráfica de Estadística de Velocidad de respuesta en días en el buzón electrónico



Gráfica No.4

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

Según el tiempo establecido en el Manual de Procedimiento del buzón electrónico, son dos días hábiles para responder, y en este mes la mayoría de las unidades atendieron las incidencias en el tiempo establecido en el manual.

6. Datos de Consultas, Solicitudes e Invitaciones en el Buzón Electrónico.

Consulta

✓ SIU:

- Sobre las ofertas académicas que tiene la universidad.
- Si pueden enviar los boletines aún para el bono académico.
- Cuál es la modalidad para pagar la prueba psicológica (virtual por banca en línea o presencial).
- Sobre las fechas de la prueba psicológica.
- Fechas para la inscripción de la segunda convocatoria.
- Preguntan en qué fecha pueden ver los resultados de la prueba de admisión.
- Consultan dónde pueden obtener la guía de estudio para la prueba de admisión.
- Cuál es el tamaño de la foto que se sube a la plataforma cuando se inscriben para la prueba de admisión.
- Dónde pueden hacer el pago de la prueba de admisión.
- Qué si pueden realizar la prueba psicológica en otra fecha porque algunos enfermos, otros tuvieron inconvenientes y no pudieron asistir.

Respuesta:

Todas las consultas fueron atendidas por la dirección del SIU, ofreciendo la información correspondiente.

✓ **Secretaría General**

- Un usuario externo pregunta qué debe hacer para ingresar a la UTP por convalidación de materia.
- Igualmente, un estudiante consulta cómo puede conseguir el sello electrónico para su constancia de matrícula.
- Sobre cómo participar en la ceremonia de graduación.
- Estudiante pregunta cómo puede solicitar sus créditos por el sistema.

Respuesta:

Las respuestas fueron atendidas y ofrecidas por el personal de la Secretaría General.

✓ **Fac. Ing. Sistemas Comp.:**

- Un usuario externo pregunta cuándo comienza la maestría o postgrado en Auditoría en Sistemas y Evaluación de Control Informático.

Respuesta:

La Secretaria Académica de la facultad contactó al usuario con la oficina de coordinación de postgrado para que le brindaran la información correspondiente.

✓ **Centro de Lenguas:**

- Un usuario externo pregunta si hay grupos disponibles para el curso de inglés, el horario, la modalidad, el costo y la fecha de inscripción.

Respuesta:

El Centro de Lenguas brindó respuesta completa de la información consultada.

✓ **Dirección de Extensión:**

- Una empresa pregunta con quién pueden conversar para solicitar estudiantes para prácticas profesional, pasantías.

Respuesta:

La dirección de extensión dio el contacto y el número de teléfono para que se contacten con ellos si es para convenios y recomendó que también puede solicitarlo por las facultades, de acuerdo a sus necesidades.

✓ **Facultad de Ing. Industrial:**

- Un estudiante inactivo pregunta si puede retomar sus clases de técnico en logística y transporte multimodal a distancia porque está en Estados Unidos.

Respuesta:

De la secretaría académica de la facultad lo atendieron y le enviaron toda la información sobre las modalidades de las clases y que hay algunas materias que se dictan virtualmente, pero son muy pocas, dependen de la carrera. También le enviaron su clave para que vea las materias del plan actual que dejó.

Solicitudes

✓ SIU

- Estudiantes para primer ingreso envían sus boletines para que sean sumados y captados para el bono académico.
- Algunos aspirantes para ingresar a la UTP, piden información para hacer el pago del curso de verano.
- Los estudiantes de secundaria solicitan información sobre los bachilleres que pueden ingresar a la UTP.
- Piden información sobre el proceso de reingreso a la universidad, ya que su prueba de admisión tiene más de dos años.
- Jóvenes aspirantes para estudiar en la universidad piden ayuda para inscribirse en la segunda convocatoria.

Respuesta:

Las solicitudes de los jóvenes de primer ingreso a la UTP fueron atendidas por completo por el personal del SIU.

✓ **Secretaría General**

- Empresas piden que se verifique la educación académica de egresados para vacantes.
- Estudiantes solicitan información para pedir créditos por el sistema de matrícula.

Respuesta:

La Secretaría General ha enviado información y brindado respuesta sobre lo requerido.

✓ **Recursos Humanos**

- Usuario externo pide captar hoja de vida en base de datos.

Respuesta:

La unidad de selección y reclutamiento de Recursos Humanos indicó que se actualizó dicha hoja de vida en la base de datos.

✓ **Fac. Ing. Civil:**

- Usuario externo pide información de maestría en cambio climático y sostenibilidad ambiental.

Respuesta:

La secretaria académica de la facultad le compartió el correo de la coordinación de esta maestría en cambio climático.

✓ **Dirección de Extensión:**

- Un usuario externo solicita información de la fecha y costo para el próximo Diplomado en Creación Literaria.

Respuesta:

La dirección de Extensión brindó respuesta y envió los afiches promocionales de dicho diplomado y las fechas de inscripción e inicio del mismo.

✓ **Centro de Lenguas:**

- Un usuario externo solicita información del curso del idioma inglés.

Respuesta:

Del Centro de Lenguas le enviaron los requisitos, los horarios ofrecidos, información sobre las inscripciones, modalidades de las clases. También le compartieron el link para que se matricule, además del link de las redes de Instagram. Asimismo, remitieron información sobre el costo del curso y los métodos de pago.

Invitación

✓ **Dirección de Relaciones Internacionales:**

- El sello de la Red de Docentes Transdisciplinario de México convocó a los miembros de la Red Editorial a que realicen una investigación sobre la situación de la educación en América Latina y el Caribe.

Respuesta:

Está en trámite en la Dirección de Relaciones Internacionales.

✓ **Dirección de Extensión:**

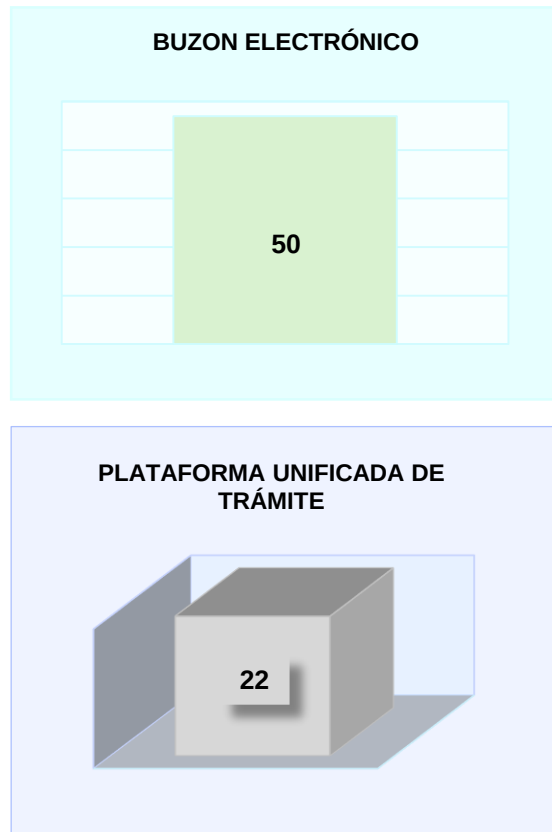
- El Sr. Florentino Vásquez en Cortazar (Guanajuato-México), envió invitación para el 8vo. Congreso Internacional de Investigación e Innovación 2026.

Respuesta:

Esta invitación fue atendida por la Dirección de Investigación y se la enviaron a los investigadores con las modalidades de participación.

7. Gráficas de Incidencias en buzones electrónicos y en la plataforma unificada de trámite.

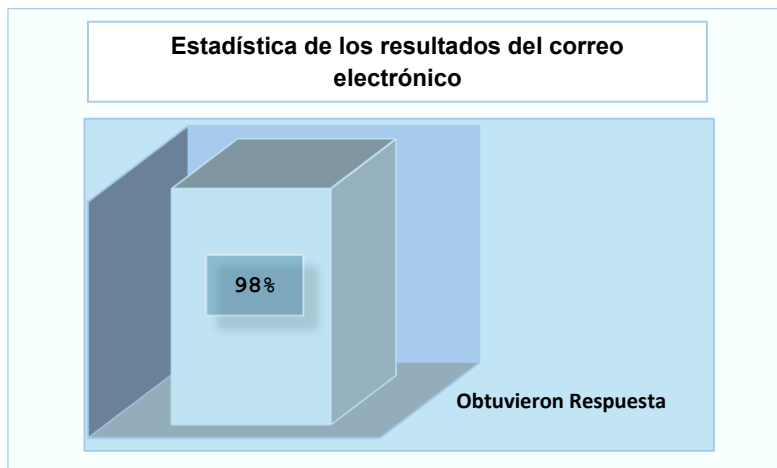
Gráficas No. 5: El Departamento de Ética, Transparencia y Valores, recibió en julio un total de incidencias, distribuidas en **(50)** correos en el Buzón Electrónico, **(22)** correos en la Plataforma Unificada de Trámite.



Gráfica No. 5

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y valores.

8. Gráfica de Estadística de los Resultados del correo electrónico.



Gráfica No.6

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y valores.

Hace referencia al Resultado del Porcentaje de la cantidad de respuestas recibidas por unidades en el correo electrónico.

Correo electrónico: 50

Obtuvieron respuesta el 98%

No respondió (está en trámite)

Relaciones Internacionales = 2%

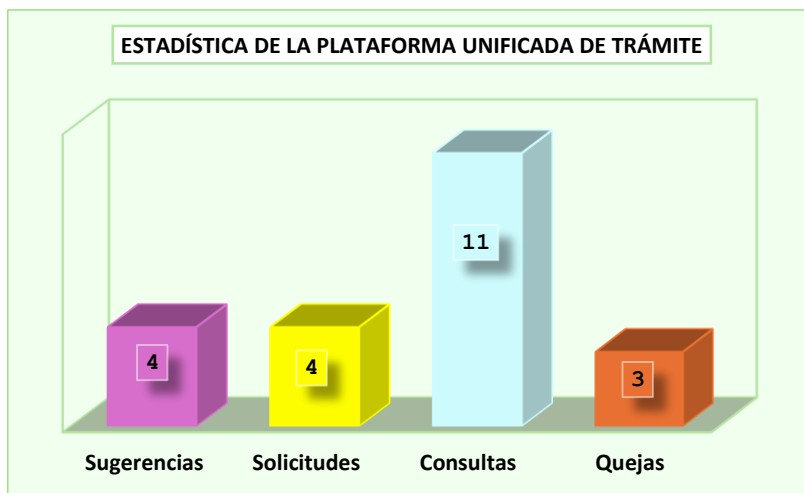
Plataforma Unificada de Trámite



9. Gráfica de Estadística de la Plataforma Unificada de Trámite.

Las estadísticas analizadas de acuerdo a la información recibida en la plataforma unificada de trámite a nivel nacional se desglosan de esta manera: **Consulta, Solicitudes, Queja y Sugerencia**. El total de correos de la Plataforma Unificada de Trámite es de **22 correos recibidos**, que listamos a continuación:

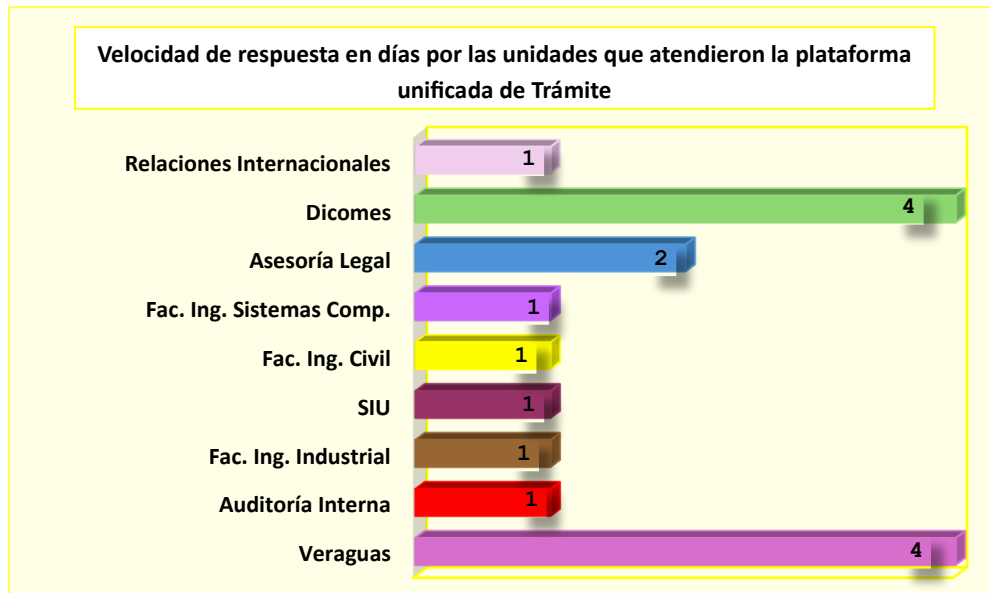
Consulta	11
Solicitudes	4
Queja	3
Sugerencia	4



Gráfica No.7

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

10. Gráfica de Velocidad de respuesta en días de las Unidades que atendieron la Plataforma Unificada de Trámite.



Gráfica No.8

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

11. Datos de Consultas, Solicitudes, Quejas y Sugerencias en la Plataforma Unificada de Trámite

Consulta

✓ Centro Regional de Veraguas.

- Un estudiante pregunta si la carrera de Ing. en Sistemas en Computación y la Licenciatura en Desarrollo de Software se impartirá el otro año en el turno nocturno.
- Estudiante consulta si en la semana del congreso del Coicit

Respuesta:

El Centro Regional de Veraguas atendió las consultas y les brindó respuesta de manera completa en cada tema.

✓ Facultad de Ingeniería Industrial:

- Un estudiante pregunta lo referente al diplomado de Gestión de Proyecto exterior (costo e inscripción).
- Un usuario externo quiere saber acerca de la carrera de Ingeniería Industrial.

- Un estudiante graduando pregunta que si la universidad le confeccionaría una carta para hacer una pasantía y si el seguro de vida le cubre en la empresa donde la realice, ya que no pudo hacer su práctica profesional.

Respuesta:

De la Coordinación de Extensión adjuntaron al estudiante toda la información del diplomado. Igualmente, le compartieron al usuario externo la dirección de la página web y el link de la facultad y que luego entre a oferta académica para que pueda ver las carreras, incluso la que consulta de ingeniería industrial. Finalmente, al joven de la consulta sobre la pasantía, de la facultad le brindaron respuesta al respecto y aclararon lo referente al seguro de vida.

✓ **Facultad de Ingeniería Civil:**

- Un estudiante graduando de Ingeniería Industrial pregunta los requisitos para ingresar a una segunda carrera, pero en licenciatura en operaciones marítima y portuaria.

Respuesta:

La Secretaria Académica de la facultad de Civil le brindó la respuesta y envió por correo el formulario de cambio de facultad y carrera.

✓ **Auditoría Interna**

- Un usuario consulta sobre los diplomados y cursos.

Respuesta:

Del Depto. de Transparencia se le solicita al joven mayor información para apoyarle, pero el usuario no indica nada y el correo está por vencerse así que se concluirá.

Solicitudes

✓ **Centro Regional de Veraguas**

- Un estudiante ha pedido que le aclaren lo de las giras que realizaron en el congreso Coicit.
- Igualmente, un estudiante solicitó información sobre el tema de si iban a dar clases los días del congreso Coicit.

Respuesta:

Del Congreso dieron respuesta a las solicitudes realizadas, señalando que el director del centro regional, emitió una circular que decía que los estudiantes y profesores que participaban del congreso no se verían afectados ya que no se pondría pruebas sumativas.

✓ **Secretaría General:**

- Estudiante pide ayuda porque las solicitudes de crédito, certificación que realizó en secretaría general no le han llegado a su correo.

Respuesta:

De Secretaría General le indicaron al estudiante que acababa de hacer la solicitud en el sistema y que el servicio de entrega de historial académico lo puede descargar en 24 horas en el sistema de matrícula o su correo institucional y con respecto a la certificación debe retirarla presencialmente.

✓ **SIU**

- Una estudiante de primer ingreso requiere que le apoyen porque no puede inscribirse, no sabe si hay problemas con el sistema.

Respuesta:

El SIU le informó a la joven que debe acercarse a las oficinas para que le inserten una nueva factura y pueda pasar a la caja a pagar.

✓ **Dirección de Relaciones Internacionales:**

- Un profesor de la Universidad de Jaén, de un grupo de Investigación RFIDUJA, solicita contactar a personal de Movilidad entrante para visitar la UTP.

Respuesta:

La directora de Relaciones Internacionales, contactó al coordinador de Movilidad entrante de la UTP con el Profesor de la Universidad de Jaén.

✓ **DICOMES:**

- Una estudiante pide que se vuelva a publicar la noticia de la graduación de este año en Veraguas.

Respuesta:

De Dicomes informaron que hubo un problema técnico en la página web de la universidad y que se están actualizando las publicaciones poco a poco.

Quejas

✓ **Centro Regional de Veraguas**

- Un estudiante presentó su insatisfacción porque los precios del congreso COICIT es de B/.45.00 (cuarenta y cinco balboas) para los estudiantes y los profesores y considera que para los estudiantes es muy costoso porque además tienen que gastar en pasaje, comida, etc; mientras que los profesores tienen un salario.

- Un estudiante no está de acuerdo que en el Centro se haga la imposición de casco en el último año y en otros centros como Azuero, lo hacen en tercer año.

Respuesta:

Del congreso contestaron e informaron que el mismo cobra esta cuota y solo es para cubrir los gastos de logística y no para fines de lucro y que el esquema de estudiantes y profesores es diferente, para que los estudiantes puedan participar. Por otro lado, sobre la imposición de casco, le indicaron al estudiante que Veraguas lo hace en función de las disposiciones de los Decanatos y le adjuntaron dichas disposiciones.

✓ **Asesoría Legal:**

- Un estudiante envió su insatisfacción porque no ha visto el pronunciamiento de la Oficina de Equiparación de Oportunidades de la UTP ni de la misma universidad, por el homicidio de una joven estudiante de esta casa de estudios.

Respuesta:

De la Dirección de Asesoría Legal le dieron respuesta al estudiante y le informaron que de la Dirección del Centro Regional de Veraguas y del personal de la Coordinación de Bienestar Estudiantil, organizaron una comitiva que asistió a las honras fúnebres el día 14 de octubre y procedieron a la lectura de una resolución de duelo donde la UTP en Veraguas lamentaba la pérdida de la joven a sus familiares y la coordinación de Bienestar Estudiantil del centro regional y el personal administrativo a nivel nacional hicieron aportaciones de dineros que se utilizaron para adquirir arreglos florales, un portarretrato y una corona de flores, además de entregar un sobre cerrado con dinero que se le entregó a la familia de la difunta; entre otras acciones.

SUGERENCIA

✓ **Centro Regional de Veraguas:**

- Un estudiante sugirió que el paquete básico de B/.25.00 por pago del congreso Coicit debió hacerse desde el inicio, ya que para los estudiantes era más accesible.

Respuesta:

Del congreso agradecieron el aporte sugerido y que para futuras ediciones lo tomarán en cuenta, y le enviaron una explicación amplia sobre la necesidad de priorizar la disponibilidad antes de habilitar otras modalidades.

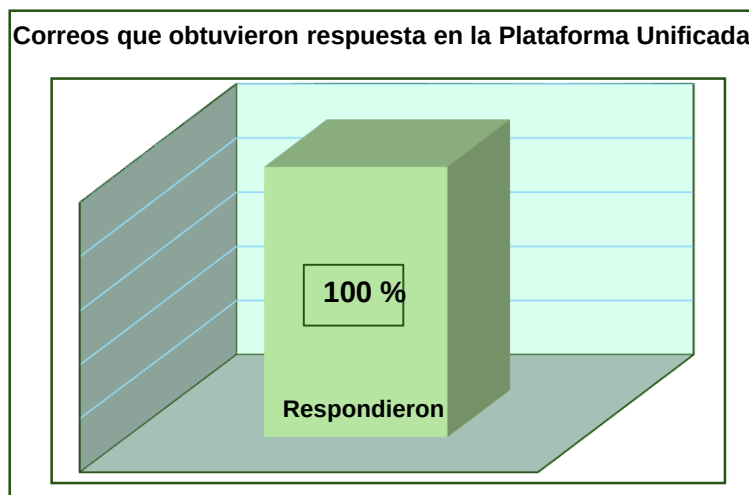
- También un estudiante sugirió que en los paquetes y talleres del congreso Coicit, se ofrezcan talleres gratuitos y se anuncian actividades sin costo. Que las capacitaciones y demostraciones sean interactivas.
- Por otro lado, algunos estudiantes sugirieron que el bohío que se estaba construyendo estuviese listo el día del estudiante.

Respuesta:

Del Coicit, respondieron con su agradecimiento e informaron que valoran los aportes y comentarios para la planificación de próximas actividades, y reiteran el agradecimiento por reconocer el esfuerzo realizado por el equipo.

En cuanto a la finalización de la construcción del bohío el Sub-Director de Vida Universitaria, Ing. Abdiel Saavedra señaló que la Terraza estudiantil (bohío), tiene un nivel de avance de 60%, pero faltan algunos trabajos como: instalar baldosas, azulejos, cielo raso, puertas, pintarlo, entre otras actividades, razón por la cual no fue posible inaugurarlos pero que la fecha probable de inauguración sería el 15 de diciembre de 2025.

12. Gráfica de Estadística de los Resultados de la Plataforma Unificada de Trámite



Gráfica No. 6

Fuente: Departamento de Ética, Transparencia y Valores.

Plataforma Unificada de Trámite:
Obtuvo respuesta del **100%**

CONCLUSIONES

1. En este mes el Centro Regional de Veraguas fue el Centro que más participación ciudadana tuvo en la Plataforma Unificada de Trámite.
2. Los correos electrónicos del buzón electrónico fueron atendidos en un 98% y de la Plataforma Unificada de Trámite fueron atendidos en su totalidad en un 100%, por las unidades.
3. El correo del buzón electrónico fue utilizado de igual manera por los hombres en un 25%, y las mujeres en un 25%; mientras que en la plataforma unificada de trámite el 68.18%, fue utilizado por los hombres y el 31.82 % fueron mujeres.
4. El tiempo de respuesta por las distintas unidades en las dos herramientas digitales fue bastante buena de acuerdo a lo establecido en el Manual de procedimiento del buzón electrónico que son dos días y de la Plataforma Unificada de Trámite que son 30 días.

Gracias

**“La prevención reduce riesgos y fortalece la
transparencia”**